全面品管進入落實階段

學校要聞

【記者蔡靜儀報導】行政副校長張家宜向全校各級行政人員表示，「全面品質管理」(TQM)已進入落實的階段，教品會也許就從打通電話開始，隨時臨檢各單位執行的成效。

「增進服務品質由關懷顧客做起」是圖書館副館長鄭麗敏在這次全面品質研討會中所作的一項報告，其中提到幾項檢驗行政品質的標準，如接聽電話的態度、接聽電話時間有無太遲，如超過五響。此外如處理抱怨的技巧以及與顧客面對面的互動等，其實都十分淺顯易行，卻容易為行政人員所忽略。張家宜副校長認為應可以此作為評估TQM的初期指標。

主持人張家宜副校長在致詞時表示，本校推行TQM起步最早，但其他大學也在陸續跟進，並擬加入ISO 9000的認證制度。她表示，對TQM的觀念應將結束宣導的階段，特別是今年的會議在學期初即舉行，希望同仁們在會後能將所學所聞立刻運用到日常的工作上。

企管系的王居卿教授隨後即以「學校如何推動國際標準品保制度(ISO 9000)」為題，向與會者引介這項原本運用於企業界的認證規範，引發不少同仁的問題與意見。

會計長王美蘭提出質疑，學校以「教育機構」參與ISO 9000的必要性與適用性，以及在花費必定不貲的情況下，這項措施是否符合成本效益。

雖然本校尚未確定是否加入這項品保認證制度，但王教授仍相當肯定ISO 9000的評量項目對學校的適用性。他強調，

要加入這項制度最主要考慮的應該還是內部所得的效益，至於外部效益則不易掌控，目前亦無數據顯示通過認證者必佔市場優勢。

張副校長於會中還特別嘉許教務處、學務處、圖書館、資訊中心與建教中心，因為這五個單位在去年會後所呈交的書面報告特別用心。教品會執行秘書莊淇銘便建議淡江可以先給自己來個「TSO」的標準，也可獎勵這些榮登TQM之榜的單位。但張副校長也一再強調，這五個單位是在書面報告上表現優異，相信其他單位在實際執行上還是能夠超越他們。

TQM會議是由教育品質管委員會舉辦，今年是第四年召開，分上午及下午兩梯次進行，全校行政人員在覺生國際會議廳齊聚一堂，而一級單位主管今年是第二次應邀出席，但發言卻十分踴躍，不敢讓其他單位專美於前。